



PORTOSRIO
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
GERÊNCIA DE GESTÃO DE PROCESSOS E INDICADORES

INSTRUMENTO NORMATIVO - PORTOSRIO

Rio de Janeiro, 12 de julho de 2023.

Diretoria Responsável: CONSAD	Gerência Responsável: OUVGER	Elaboração: OUVGER	
Data de criação: 13/01/2021	Início da vigência: 01/07/2023	Próxima revisão: 01/07/2025	Validação: CONSAD
Assunto: Regulamenta a Tramitação e o Tratamento de Denúncias		Código: 01.005.04.03	Versão: 1.0

REGULAMENTA A TRAMITAÇÃO E O TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

1. OBJETIVO

Estabelecer orientações e procedimentos a serem observados na tramitação e no tratamento de denúncias no âmbito da PortosRio.

2. ABRANGÊNCIA

Este instrumento normativo abrange todas as áreas da PortosRio.

3. DEFINIÇÕES

3.1. Manifestação: ato de expor, apresentar, declarar, demandar, enfim, é ato que expressa o exercício de três direitos fundamentais: o de livre manifestação do pensamento (art. 5º, IV), o de petição (art. 5º, XXXIV) e o de participação na administração pública (art. 37, §3º). É a forma de o cidadão expressar à Ouvidoria seus anseios, dúvidas e opiniões. A manifestação é gênero do qual são espécies a sugestão, o elogio, a reclamação, a solicitação diversa, e a denúncia.

3.2. Denúncia: é a comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções. É também comunicação de infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação.

3.3. Denúncia Anônima (Comunicação de Irregularidade): manifestação que chega aos órgãos e entidades públicas sem identificação do manifestante.

3.4. Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica.

3.5. Reserva de Identidade: hipótese em que o órgão público, a pedido ou de ofício, ocultaa identificação do manifestante.

3.6. Denunciante: toda pessoa física ou jurídica que denuncie às autoridades qualquer ilícito ou irregularidade.

3.7. Denúncia Caluniosa: dar causa à instauração de investigação policial, de processo judicial, instauração de investigação administrativa, inquérito civil ou ação de improbidade administrativa contra alguém, imputando-lhe crime de que o sabe inocente.

3.8. Sindicância Investigativa (SINVE): procedimento de caráter preparatório, destinado a investigar falta disciplinar praticada por empregado, quando a complexidade ou os indícios de autoria ou materialidade não justificarem a instauração imediata de procedimento disciplinar acusatório.

3.9. Ouvidoria: unidade responsável pelo recebimento, cadastro, análise preliminar e distribuição de denúncias no âmbito desta PortosRio, verificadas na execução dos programas, ações ou acordos firmados, bem como na prática de infrações e desvios de conduta de agentes ou servidores públicos.

3.10. Corregedoria: unidade que atua prioritariamente para apuração e responsabilização de agentes/empregados públicos, em face de seus erros de conduta, devidamente previstos na legislação.

3.11. Auditoria Interna: unidade que atua sob um conjunto de normas e procedimentos, com o objetivo de examinar a adequação, a eficácia e a legalidade dos controles internos, dos atos, fatos e das informações contábeis, financeiras e operacionais das unidades públicas.

3.12. Comissão de Ética: colegiado que tem a incumbência de orientar e aconselhar o servidor sobre a ética profissional, seja no tratamento com as pessoas, seja no tratamento com o patrimônio público, competindo-lhe conhecer concretamente de imputação ou de procedimento suscetível de censura.

3.13. Código de Ética: instrumento de referência para a conduta pessoal e profissional de todos os que, direta ou indiretamente, estão profissionalmente vinculados à PortosRio, objetivando a realização dos princípios, da visão e da missão da Companhia

3.14. Compliance público: instância responsável pela proposição de procedimentos para que a organização esteja em conformidade com as normas internas e externas da instituição para incentivar a cultura de integridade para conduzir os agentes públicos ao cumprimento das normas e evitar a prática de atos de corrupção.

3.15. Processo Administrativo Sancionador (PAS): procedimento instaurado para os casos em que haja elementos suficientes de autoria e materialidade, destinado a apurar responsabilidade de empregado por infração disciplinar praticada no exercício de suas atribuições, ou que tenha relação com as atribuições do cargo em que se encontra investido, respeitados os princípios do contraditório e da ampla defesa.

3.16. Órgão de Controle Externo: órgãos de fiscalização da atuação da gestão pública como o Tribunal de Contas da União (TCU), a Controladoria-Geral da União (CGU), o Ministério Público (MP) e a Advocacia-Geral da União (AGU).

4. POLÍTICAS

4.1. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

4.2. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

4.3. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

4.4. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

4.5. Instrução Normativa nº 14/2008, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União;

4.6. Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019, da Controladoria Geral da União/Ouvidoria-Geral da União;

4.7. Instrução Normativa Conjunta nº 5, de 18 de junho de 2018, do Ministério da Transparência e Controladoria - Geral da União/ Ouvidoria - Geral da União;

4.8. Instrução Normativa Conjunta nº 01, de 24 de junho de 2014, Controladoria Geral da União/Ouvidoria Geral da União;

4.9. Resolução nº 3, de 13 de setembro de 2019, Controladoria Geral da União/Ouvidoria Geral da União;

4.10. Portaria nº 4.296, de 2 de outubro de 2019 do Ministério da Infraestrutura.

5. DIRETRIZES

5.1. A Ouvidoria-Geral da PortosRio constitui o canal único para o recebimento, tratamento e gestão das manifestações de que trata o art. 3º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 (reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providência).

5.2. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, sob pena de responsabilidade do agente público.

5.3. A denúncia será recebida e conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

5.4. São vedadas exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestação perante a Ouvidoria-Geral.

5.5. A denúncia será apresentada, preferencialmente, em meio eletrônico através do Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Governo Federal.

5.5.1. A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

5.5.2. Na hipótese de a denúncia ser recebida por correspondência convencional, verbalmente, e-mail, telefone, ou qualquer outro meio de atendimento, a Ouvidoria-Geral promoverá a sua inserção imediata no Fala.BR.

5.5.3. A denúncia recebida por qualquer unidade da PortosRio deverá ser encaminhada, obrigatória e impreterivelmente, no prazo de 05 (cinco) dias à Ouvidoria-Geral para inserção no Fala.BR.

5.6. Caso a Ouvidoria-Geral receba manifestação sobre matéria alheia à sua competência encaminhará, via Fala.BR, à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

5.7. No caso de manifestação por meio eletrônico, previsto no item 5.5, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a Ouvidoria-Geral requerer meio de certificação da identidade do usuário.

5.8. A informação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

5.9. A Ouvidoria-Geral poderá coletar informações junto ao usuário com a finalidade de complementar as informações do relato para auxiliar na detecção indícios de irregularidades. Essa ação fica comprometida quando o registro está classificado como comunicação de irregularidade, ou seja, denúncia anônima.

5.10. Sobre as respostas ao manifestante, as informações mencionadas no item 5.9, quando não contiverem a identificação do usuário e não configurem manifestação nos termos do Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, não acarretam obrigação de resposta conclusiva.

5.10.1. A resposta conclusiva da denúncia conterá informações sobre o encaminhamento ao órgão apuratório competente e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

5.10.2. À denúncia recebida pela Ouvidoria-Geral será oferecida resposta conclusiva, ao denunciante, no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 30 (trinta) dias.

5.10.3. A denúncia deverá ser encaminhada ao órgão competente, quando não for da competência de apuração no âmbito da PortosRio, ou arquivada, quando não contiver elementos mínimos indispensáveis à apuração.

5.10.4. Sempre que as informações apresentadas na denúncia forem insuficientes para a análise prévia, a Ouvidoria-Geral solicitará, ao denunciante, complementação de informações, a ser atendida no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data do recebimento.

5.10.5. A falta de complementação de informações no prazo estabelecido no subitem 5.10.4 acarretará o não conhecimento da denúncia e o conseqüente arquivamento.

5.11. A Ouvidoria-Geral fará a análise prévia da denúncia e, na sequência, a encaminhará ao órgão apuratório competente, que fará o exame de admissibilidade e procederá de acordo com os seguintes critérios:

I. À Corregedoria: quando se tratar de assuntos disciplinares;

II. À Comissão de Ética: quando se tratar de assuntos de desvio ético;

III. À Auditoria Interna: quando os fatos relatados remeterem à necessidade de atuação com vistas a possível ação dos controles internos, apuração das informações contábeis, financeiras e operacionais da companhia;

IV. À Gerência de Compliance: a fim de informar sobre o desvio e descumprimento dos modelos de integridade e conformidade no âmbito da Companhia para tratamento e instrução do caso.

V. À Superintendência finalística ou órgão interno responsável: quando se tratar de respectiva competência de apuração ou de verificação do cumprimento de política pública setorial correspondente.

5.12. Quando identificada competência de apuração concorrente ou necessidade de conhecimento da denúncia por mais de um dos órgãos ou entidades elencadas nos incisos do item 5.11 em razão dos critérios identificados no fato ou ato comunicado, a denúncia será encaminhada, concomitantemente, aos respectivos órgãos apuratórios.

5.13. A Ouvidoria-Geral recorrerá aos órgãos descritos nos incisos I a VI do item 5.11 para dirimir eventuais dúvidas quanto ao encaminhamento da denúncia.

5.14. As instâncias mencionadas nos incisos I ao V do item 5.11 deverão comunicar à Ouvidoria-Geral a condução dada à matéria no prazo de 20 (vinte) dias após o recebimento da denúncia, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

5.15. Para apuração da denúncia por quaisquer das instâncias mencionadas nos incisos I ao V do item 5.11, será instruído e formalizado procedimento administrativo próprio, referenciando a identificação numérica da denúncia recebida pela Ouvidoria-Geral.

5.16. A conclusão do tratamento da denúncia por quaisquer das instâncias mencionadas nos incisos I ao V do item 5.11 deverá ser informada à Ouvidoria-Geral.

5.16.1. A Ouvidoria-Geral dará ciência do resultado final, em processo à parte, ao Diretor-Presidente, exceto quando se tratar de denúncia sobre o mesmo.

5.17. As informações que constituírem comunicação de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas à unidade competente para a apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

5.18. A Ouvidoria-Geral produzirá relatórios anuais com dados estatísticos sobre as denúncias de que trata esta Norma, para apresentação à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração, bem como para divulgação ao público em geral.

5.19. A Ouvidoria-Geral da PortosRio deverá informar à Ouvidoria-Geral da União, por meio do Fala.BR, a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargo comissionado do Grupo Direção e Assessoramento Superiores – DAS a partir do nível 4 (quatro) ou equivalente.

5.20. Após análise preliminar, a Ouvidoria-Geral dará conhecimento ao Conselho de Administração e ao Comitê de Auditoria Estatutária sobre as denúncias que envolvam os Diretores da Companhia.

5.21. No caso de solicitação de preservação da identidade por parte do denunciante, a Ouvidoria-Geral adotará as medidas necessárias previamente ao encaminhamento da denúncia aos órgãos apuratórios mencionados no item 5.11.

5.22. A Ouvidoria-Geral e os órgãos apuratórios da PortosRio são responsáveis por assegurar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do denunciante.

5.23. Quando o denunciante for vítima da conduta apurada, ser-lhe-á facultado o acesso aos autos do processo durante a tramitação e poderá ser garantida a restrição de acesso de sua identidade a terceiros, se previamente requerida pela vítima, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

6.1. Ouvidoria-Geral: avaliar, controlar e monitorar o presente Instrumento Normativo no âmbito da PortosRio; receber, tratar e encaminhar aos órgãos apuratórios mencionados no item 5.11 para as providências pertinentes ao tratamento da denúncia.

6.2. Auditoria Interna: atuar como área de controle interno tomando conhecimento das denúncias sobre desvios contábeis, financeiros e operacionais, de forma a subsidiar a elaboração do planejamento e a realização dos trabalhos de auditoria interna.

6.3. Corregedoria: atuar como área de apuração e responsabilização de agentes/empregados públicos, em face de seus erros de conduta, devidamente previstos na legislação.

6.4. Comissão de Ética: orientar e aconselhar o empregado público sobre a ética profissional, seja no tratamento com as pessoas, seja no tratamento com o patrimônio público, competindo-lhe conhecer concretamente de imputação ou de procedimento suscetível de censura.

6.5. Gerência de Compliance: atua como área responsável por informar sobre o desvio e descumprimento dos modelos de integridade e conformidade no âmbito da Companhia para tratamento e instrução do caso.

6.6. Conselho de Administração: assegurar o cumprimento do disposto no presente normativo, observados os princípios e as diretrizes previstas na legislação aplicável e nas Instruções Normativas da CGU/PR.

7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Portaria nº 4.296, de 2 de outubro de 2019 do Ministério da Infraestrutura

8. NOTAS EXPLICATIVAS

8.1. Este normativo revoga o IN OUVGER 01.005.04.01 - Regulamenta o tratamento de denúncia anônima e reserva de identidade.

8.2. Este Instrumento Normativo foi aprovado na 787ª reunião da CONSAD, realizada em 10/12/2021.

ANEXOS

Não se aplica.



Documento assinado eletronicamente por **Dayane Aparecida Alves Lopes Lobo, Chefe da Ouvidoria**, em 12/07/2023, às 11:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://super.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **7329337** e o código CRC **EF0BE633**.



Referência: Processo nº 50905.001724/2021-98



SEI nº 7329337

Rua Dom Gerardo 35, 10º andar - Edifício Sede - Bairro Centro
Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-905
Telefone: 2122198600 - www.portosrio.gov.br